Guide de la clientèle

RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE

Des solutions qui nous transportent

Guide
de la clientèle

Services	**1**
Signalétique	**5**
Cartes à puce	**7**
Mode d'emploi	**9**
Titres de transport	**12**
Privilèges	**16**
Outils d'information	**17**
Règlements	**19**
Aidez-nous à améliorer le service	**20**
Nous joindre	**21**

Bienvenue au Réseau de transport de la Capitale.

Services

Métrobus

Un moyen efficace d'accéder aux centres d'activité

- Service à haute fréquence.
- Parcours desservant les principaux centres d'activité et circulant principalement sur des voies réservées.
- Les autobus articulés, circulant sur certains Métrobus, sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant.
- En service 7 jours sur 7.

leBus

Un service à proximité de chez vous

- Liaison entre les quartiers résidentiels et les centres d'activité.
- Parcours desservant les principaux boulevards et les artères locales.
- En service 7 jours sur 7.

Services

eXpress

Un lien rapide vers le travail ou les études

- Lien rapide entre les secteurs résidentiels et le centre-ville de Québec ou le centre de Sainte-Foy.
- Parcours empruntant les autoroutes.
- En semaine, principalement aux heures de pointe.

écolobus

Une façon « écolo » de se déplacer dans le Vieux-Québec

- Bus électriques non polluants et silencieux, circulant dans le Vieux-Québec et le Vieux-Port.
- Les bus électriques sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant.
- En service 7 jours sur 7.

Services

STAC
SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ DE LA CAPITALE

Le RTC offre le Service de transport adapté de la Capitale (STAC) pour les personnes handicapées qui ne peuvent pas utiliser le service de transport en commun régulier.

Couche-tard

Pour les oiseaux de nuit
Départs ajoutés sur certains parcours en fin de soirée les vendredis et samedis.

Parc-O-Bus

Stationnements gratuits permettant de garer votre voiture afin d'utiliser les services du RTC.

Services

TaxiBus

- Service de transport par taxi dans certains secteurs non desservis par le RTC.
- Il est disponible sur appel selon un horaire fixe et vous permet l'accès à certains parcours.
- Un tarif spécial peut être exigé.

VéloBus

Le service de support à vélos du RTC

- Disponible sur les autobus articulés.
- En vigueur du 1er mai au 31 octobre.

Signalétique

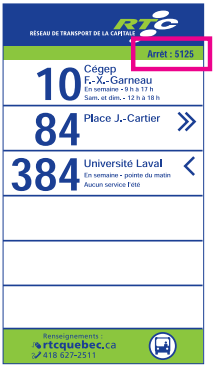
Signalisation à l'arrêt

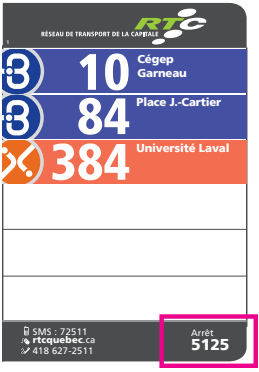
- Sur chaque panneau figurent le numéro et la direction des parcours en service à cet arrêt.
- Certains parcours ne desservent pas l'arrêt en tout temps.
- Sur les parcours accessibles, le panneau indique l'accessibilité ou non de l'arrêt.

Numéro d'arrêt

Mémorisez votre numéro d'arrêt. Il est utile pour rechercher l'horaire à l'arrêt sur notre site Web, pour utiliser les outils RTCnomade (SMS, site mobile, application RTC Mobile) ou pour formuler un commentaire.

Voici les deux modèles de panneaux d'arrêt que vous verrez sur le réseau.

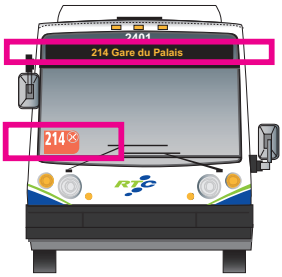

RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE
Arrêt : 5125
10 Cégep F.-X.-Garneau
En semaine - 9 h à 17 h
Sam. et dim. - 12 h à 18 h
84 Place J.-Cartier
384 Université Laval
En semaine - pointe du matin
Aucun service l'été
Renseignements
rtcquebec.ca
418 627-2511



Signalétique

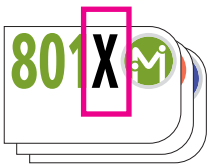
Signalisation sur l'autobus

Le bandeau lumineux, en haut de l'autobus, indique le numéro du parcours et sa destination.



Carte située au coin inférieur du pare-brise

- Une carte de couleur signifie que l'autobus effectue son trajet régulier.
- Une carte blanche sur laquelle le numéro de parcours est suivi d'un « **X** » noir signifie un trajet raccourci.
- De plus, une carte indique la destination finale du parcours.
- Les couleurs associées à la carte identifient le type de service offert :
  Bleu : leBus
  Orange : eXpress
  Vert : Métrobus



Cartes à puce

- Carte rechargeable et réutilisable.
- Durée de vie d'environ 4 ans pour la carte OPUS sans photo.
- On peut récupérer le solde des titres sur la carte, en cas de perte ou de vol, si elle est enregistrée. Formulaire d'enregistrement disponible au **rtcquebec**.ca.
- Titres que l'on peut encoder sur l'OPUS : laissez-passer mensuel, laissez-passer 7 jours, ÉtéBUS et billets selon la catégorie de la carte.
- Coût de l'OPUS sans photo : 6 $.

- Chargement unique.
- Doit être jetée une fois que tous les titres sur la carte ont été utilisés.
- On ne peut pas récupérer les titres encodés sur cette carte en cas de perte ou de vol.
- Titres que l'on peut encoder sur une carte Occasionnelle : laissez-passer 1, 2 et 7 jour(s) et billets de catégorie Général uniquement.
- Coût de l'Occasionnelle : sans frais.

Cartes à puce

Comment vérifier le solde de votre carte à puce?

Dans l'autobus, maintenez la carte sur le valideur au moment de débiter un billet. Vous pouvez également vous rendre dans un Centre de services du RTC ou dans un point de vente et demander que l'on vérifie le solde de votre carte.

Où se procurer les cartes à puce?

- Catégorie Général (carte sans photo) : points de vente du RTC (à l'achat d'un titre de transport – frais de 6 $)
- Catégories Aîné,18 ans et moins, Étudiant plus, Diplômé et Privilège Métropolitain (carte avec photo) : Centres d'information ou de services du RTC – Frais et pièces justificatives (preuve de votre âge, scolarité) exigés selon la catégorie.
- Carte Occasionnelle : points de vente et Centres de services.

Pour plus de détails sur l'utilisation de la carte OPUS, procurez-vous le feuillet d'information à ce sujet dans un Centre d'information ou un Centre de services du RTC ou consultez le **rtcquebec**.ca.

Mode d'emploi

Planifiez votre déplacement

- Avec Trajecto, le planificateur d'itinéraires au **rtcquebec**.ca.
- Avec RTCnomade, la gamme d'outils d'information qui vous suit partout.
- Avec le Service à la clientèle : 418 627-2511.

Soyez à l'arrêt quelques minutes avant l'heure prévue de passage de l'autobus.

En attendant l'autobus...

- Vérifiez le numéro et la destination des parcours figurant sur l'arrêt d'autobus.
- Sortez de l'abribus au moment où vous voyez l'autobus s'approcher pour être vu par le personnel chauffeur.
- À l'arrivée de l'autobus, vérifiez le numéro de parcours.

Note : restez toujours visible autour de l'autobus.

Afin d'assurer votre sécurité, les montées sont permises aux arrêts seulement.

Mode d'emploi

En montant dans l'autobus...

- Attendez que les gens descendent du véhicule avant de monter.
- Respectez la file d'attente pour faciliter la montée.
- Ayez en main votre titre de transport.
- Acquittez votre passage.
- Demandez un billet de correspondance au besoin.

Carte à puce

Si vous acquittez votre passage avec une carte à puce, maintenez votre carte devant le lecteur à l'entrée de l'autobus.

Un problème dans l'autobus avec votre carte à puce?

Le personnel chauffeur n'est pas en mesure de régler la situation, car l'équipement ne lui permet pas de le faire. Vous devrez alors payer votre passage d'une autre façon. Pour identifier le problème avec votre carte à puce, présentez-vous dans un Centre d'information ou un Centre de services du RTC (section Nous joindre).

Mode d'emploi

Dans l'autobus…

- Allez vers l'arrière, d'autres personnes pourront monter.
- Cédez votre place à ceux qui en ont besoin.

En sortant de l'autobus…

- Avertissez le personnel chauffeur de votre intention de descendre en actionnant la sonnerie avant d'arriver à votre arrêt.
- Si possible, descendez par la porte arrière de l'autobus.

Descente entre 2 arrêts en soirée

Le RTC offre, à une personne seule, la possibilité de descendre entre deux arrêts après 20 h pour se rapprocher de sa destination.

Ce service est disponible sur tout le réseau du RTC, à l'exception des parcours Métrobus.

Titres de transport

Les tarifs du RTC sont fixés selon des catégories d'utilisateur.

Catégories

Aîné

- Personne de 65 ans et plus.
- Carte OPUS photo obligatoire pour le laissez-passer mensuel et le billet à tarif réduit.

18 ans et moins

- Personne de 18 ans et moins au 30 septembre de l'année en cours.
- Carte OPUS photo obligatoire pour le laissez-passer mensuel et le billet à tarif réduit.

Étudiant Plus

- Personne de 19 ans ou plus au 30 septembre de l'année en cours et qui étudie à temps plein dans un programme d'enseignement reconnu par le RTC.
- Carte OPUS photo obligatoire pour le laissez-passer mensuel.

Note (Étudiant Plus)

Le détenteur de cette carte doit faire la preuve de son statut d'étudiant avant le 30 septembre de chaque année scolaire.

Titres de transport

Diplômé

- Personne ayant obtenu un diplôme délivré par une institution scolaire reconnue par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport ou toute autre institution scolaire reconnue par résolution du conseil d'administration du RTC, et ce, pour une période de 12 mois à compter de la date d'émission du diplôme et qui occupe un emploi régulier de plus de 25 heures par semaine.
- Carte OPUS photo obligatoire pour le laissez-passer mensuel.

Privilège Métropolitain

- Personne de 23 ans et moins au 30 septembre de l'année en cours.
- Carte OPUS photo obligatoire pour le laissez-passer mensuel.

Enfant

Personne de 5 ans et moins.
Service gratuit.

Si vous n'appartenez pas à l'une de ces catégories, le tarif Général s'applique.

Le laissez-passer mensuel Général est transférable à une autre personne qui ne se déplace pas en même temps que vous sur le territoire desservi par le RTC.

Titres de transport

Les titres

Laissez-passer mensuel

Valide du premier au dernier jour du mois : il vous permet des déplacements illimités sur le réseau du RTC pour sa période de validité.

Laissez-passer 1 jour, 2 jours et 7 jours

S'active dès la première utilisation dans l'autobus et permet des déplacements illimités durant sa période de validité.

Valide du 1er juillet au 31 août. Réservé aux utilisateurs de 18 ans et moins qui possèdent une carte OPUS avec photo.

Laissez-passer Métropolitain mensuel

Valide sur le réseau du RTC et d'autres sociétés partenaires comme la Société de transport de Lévis, le Transport collectif de la Jacques-Cartier ainsi que PLUMobile (MRC de la Côte-de-Beaupré et de l'île d'Orléans).

Information sur **rtcquebec**.ca.

Titres de transport

Billet

- Il vous donne droit à un passage.
- Disponible sur carte à puce et vendu en lot de 2.
- Tarif réduit pour certains détenteurs d'une carte OPUS avec photo.

Droit de correspondre

Permet de monter gratuitement à bord de tout autobus circulant sur un parcours autre que celui sur lequel il a été émis et autre que ceux utilisés durant sa période de validité *(extrait du Règlement 230 du RTC).*

Si vous optez pour le paiement en argent comptant, demandez un billet de correspondance au chauffeur en entrant dans l'autobus. Ce billet est valide pour une période de 90 minutes suivant son émission et il n'est pas transférable.

Lors de l'utilisation d'un billet encodé sur une carte à puce, le droit de correspondre est automatiquement encodé sur votre carte. Il est valide 120 minutes.

Privilèges

Avec tous les titres, le Privilège famille!

Si vous avez 18 ans et plus : le bus est gratuit pour les enfants de 6 à 11 ans qui vous accompagnent lorsqu'un service du samedi ou du dimanche est offert et lors de certains congés scolaires (semaine de relâche et période des fêtes).
Maximum de trois enfants.

Avec le laissez-passer mensuel

(RTC ou Métropolitain)

- Crédit d'impôt du gouvernement fédéral.
- Accès gratuit à la traverse Québec-Lévis.
- Réduction sur un abonnement avec Communauto.
- Rabais valides dans certains établissements.

L'abonne BUS
Travailleur - Étudiant - Perso

Il est possible de s'abonner au transport en commun pour une plus longue période. L'abonne BUS vous donne également droit à des rabais et à certains avantages.

Plus de détails au **rtcquebec**.ca.

Outils d'information

Site Web

- Horaire à l'arrêt et horaire des parcours, planificateur d'itinéraires, avis, nouvelles et plus encore. **rtcquebec.**ca

RTCnomade

- Horaire à l'arrêt par SMS, alertes SMS, site mobile, RTC Mobile pour iPhone et Android, écran d'information, etc.

Médias sociaux

- Facebook.com/rtcqc
- Twitter.com/rtcquebec
- Youtube.com/rtcquebec

Guides horaires

Horaire à certains lieux de passage et le trajet du parcours. Ils sont disponibles à bord des autobus à certaines périodes. Vous pouvez vous les procurer en tout temps dans un point de vente, un Centre d'information ou de services du RTC, jusqu'à épuisement des stocks. Une version imprimable (PDF) est également disponible en ligne au **rtcquebec**.ca.

Médias adaptés

Le guide à la clientèle est disponible en médias adaptés : braille, langage des signes, audio MP3, audio Daisy, grand format et Word.

Pour obtenir un exemplaire, appelez le Service à la clientèle au 418 627-2511 ou téléchargez-les en ligne au **rtcquebec**.ca.

Outils d'information

Aux zones d'arrêt

La plupart des arrêts sont munis de :

Affiche trajet-horaire

Décrit le trajet du parcours et indique l'horaire de cet arrêt.

Plan de localisation des arrêts

Indique l'emplacement des arrêts dans les lieux majeurs de correspondance et dans les terminus.

Écran d'information

(dans certaines stations tempérées)
Affiche les heures de passage planifiées à l'arrêt.

Dans le bus

Affiche derrière le chauffeur

Elle vous annonce les modifications au service et plusieurs nouveautés du RTC.

Règlements

Règlements 230 et 231

- Le Règlement 230 fixe les conditions d'utilisation des titres de transport.
- Le Règlement 231 précise les règles qui régissent le comportement des personnes dans les véhicules et les immeubles du RTC.

Les deux règlements font également état des amendes ou sanctions possibles lorsqu'ils ne sont pas respectés.

Il est possible de consulter les règlements 230 et 231 sur notre site Web.

Tous les détails au **rtcquebec**.ca.

Des copies sont également disponibles dans nos Centres d'information.

Aidez-nous à améliorer le service

Vous pouvez nous faire part de vos commentaires de 3 façons :

1. Par téléphone : 418 627-2511
2. En ligne, formulaire Commentaires et plaintes sous la rubrique Service clientèle
3. Par la poste
Service à la clientèle, RTC
720, rue des Rocailles
Québec (Québec) G2J 1A5

Renseignements requis :

- Date et heure précise de l'événement
- Endroit de l'événement
- Numéro de parcours et direction de l'autobus
- Numéro d'autobus (4 chiffres)
- Tout autre élément nous permettant de cerner la situation

Une fois vos commentaires reçus…

- Nous enquêtons
- Nous répondons, si vous avez demandé un suivi
- Nous compilons, pour évaluer la qualité du service offert et le degré de satisfaction de notre clientèle

Vous jugez que le traitement reçu à la suite d'un commentaire ou d'une plainte est insatisfaisant ou inéquitable? Vous pouvez communiquer avec la protectrice de la clientèle (section Nous joindre).

Nous joindre

Renseignements sur les services du RTC

rtcquebec.ca
418 627-2511

Objets trouvés

418 627-2351 poste 1

Centre d'information

Accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

Services offerts :

- Planification d'itinéraires personnalisés
- Renouvellement du statut étudiant
- Tout sur OPUS
- Récupération des objets trouvés

Venez nous visiter

- 720, rue des Rocailles, Québec
- 884, rue Saint-Joachim, Québec
  À deux pas de l'avenue Honoré-Mercier et de la rue Saint-Jean.

Nous joindre

Centre de services

Accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

Services offerts :
- Renouvellement du statut étudiant
- Tout sur OPUS

Venez nous visiter
- Pharmacie Brunet, Laurier Québec, 2700, boul. Laurier, Québec
- Pharmacie Uniprix, 369, rue de la Couronne, Québec
- Pharmacie Uniprix, Les Galeries de la Canardière, 2485, boul. Sainte-Anne, Québec

Consultez le **rtcquebec**.ca pour connaître les heures d'ouverture.

Service de transport adapté de la Capitale (STAC)
(Pour les usagers du STAC seulement)
2750, boul. Wilfrid-Hamel, Québec

Sur la rive-sud
Pour connaître les Centres de services de la rive-sud, visitez le : **stlevis.ca**.

Nous joindre

Protectrice de la clientèle
RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE

Bureau de la protectrice de la clientèle

720, rue des Rocailles
Québec (Québec) G2J 1A5
418 627-2351 poste 5177

STAC
SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ DE LA CAPITALE

Service de transport adapté de la Capitale (STAC)

Réservation et information :
418 687-2641, option 0

Notes

Notes

Pensez vert!
Version électronique au
rtcquebec.ca

SMS : 72511
rtcquebec.ca
418 627-2511

Commercialisation 12-12
50%